1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

Atender chamados para manutenção de impressoras e fornecimento de insumos de impressão na Secretaria de Estado da Saúde.

1.2 Características do Processo

1.2.1 Tipo de processo

- ☐ Processo Gerencial
- ☐ Processo Finalístico
- ☑ Processo Suporte

1.2.2 Tipo de tramitação

- ☐ Setorial
- ☑ Intersetorial
- ☐ Intragovernamental
- ☐ Interinstitucional

1.3 Responsável

Cargo	Setor	Telefone	E-mail
Diretor(a)	DTIG	(48) 3664-7328	dtig@saude.sc.gov.br
Coordenador(a)	NIR/DTIG	(48) 3664-7366	laboinfo@saude.sc.gov.br

1.4 Interessados (Destinatário - Cliente)

- Secretaria de Estado da Saúde;
- Governo do Estado de Santa Catarina;
- Empresa terceirizada prestadora de serviços.
-

Pág. 01 de 07 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SES 00136669/2026 e o código Z670QAL0.

1.5 Atores Envolvidos

- Núcleo de Infraestrutura de Redes (NIR) - Laboratório de Manutenção de Equipamentos.
- Núcleo de Infraestrutura de Redes (NIR) - Suporte;
- Prestador de serviços.

1.6 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

1.6.1 O fluxo do processo se dá em qual sistema?

☐ SGPe
☑ Outro(s) sistema(s)

1.6.2 Relação de sistemas na execução do processo

Sistema principal	Sistemas auxiliares
GLPI	Google Workspace
	Sistema da empresa terceirizada

1.8 Parâmetros SGPe

Assunto		Classe		Controle de acesso (sigilo)
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

1.9 Legislação, normativas e outras referências

- Portaria da instituição da DTIG n° 678 de 28/06/2021;

1.10 Indicadores de performance

Indicador	Métrica	Periodicidade de Análise
N/A	N/A	N/A

1.11 Definições

- GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique): é um sistema de código aberto para Gerenciamento de Serviços e Incidentes de TI, rastreamento de problemas e central de serviços.

Pág. 02 de 07 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SES 00136669/2026 e o código Z670QAL0.

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O diagrama do processo pode ser visualizado clicando **aqui**.

Pág. 03 de 07 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SES 00136669/2026 e o código Z670QAL0.

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

NIR - Suporte

1. **Fazer triagem e adequação de chamado GLPI**

O NIR-Suporte recebe um chamado de manutenção de impressora ou de solicitação de insumo de impressão via chamado GLPI. O processo segue adiante quando o chamado está em conformidade e com todas as informações necessárias respondidas pelo solicitante para o seu atendimento.

2. **Dar seguimento conforme tipo de chamado**

Se for para manutenção de impressora, o processo segue para a *Atividade 3*. Se for solicitação de insumo de impressão, o processo segue para a Atividade 7.

3. **Realizar tentativa de reparo**

Pode ser feito presencialmente (Administrativo e Anexo I) ou remotamente (outras unidades externas). Se o reparo for possível, o processo segue para a *Atividade 4.* Se não for possível, o processo segue para a *Atividade 8*.

4. **Fazer o reparo**
5. **Encerrar chamado no GLPI**

Feito isso, a solicitação está atendida e o processo finalizado.

6. **Verificar local da solicitação**

Se for uma solicitação dos prédios do Administrativo e Anexo I, o processo segue para a *Atividade 7.* Caso seja de unidades externas, o processo segue para a *Atividade 8*.

7. **Substituir insumo**
8. **Encaminhar chamado GLPI ao NIR-Laboratório**

NIR - Laboratório

9. **Verificar demanda do chamado**

Se for uma manutenção, o processo segue para a *Atividade 10.* Caso seja solicitação de insumo, o processo segue para a *Atividade 12*.

10. **Solicitar manutenção ao prestador de serviços**

A solicitação é feita através do sistema da empresa terceirizada que presta o serviço de manutenção de impressoras à SES.

11. **Monitorar realização do atendimento**

Pág. 04 de 07 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SES 00136669/2026 e o código Z670QAL0.

O processo segue adiante após o atendimento ser realizado e o e-mail de confirmação ser recebido pelo NIR-Laboratório. Após, o processo segue para a *Atividade 14*.

12. Solicitar novo insumo ao prestador de serviços

A solicitação é feita através do sistema da empresa terceirizada que fornece insumo de impressora à SES.

Caso seja uma solicitação de procedência dos prédios administrativo e Anexo I, o processo segue adiante após o recebimento do insumo pelo NIR-Laboratório, para *Atividade 13*. Caso seja uma solicitação de unidade externa, o processo segue adiante após o insumo ser entregue no local designado e o e-mail de confirmação ser recebido pelo NIR-Laboratório, para *Atividade 14*.

13. Alocar em insumo estoque

Após, o processo segue para a *Atividade 14*.

14. Encerrar chamado no GLPI

Feito isso, a solicitação está atendida, e o processo encerrado.

Pág. 05 de 07 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SES 00136669/2026 e o código Z670QAL0.

4. PRIVACIDADE DE DADOS

4.1 Existem dados pessoais no Processo de Negócio?

- ☑ Não
- ☐ Sim

5. RELAÇÃO DE DOCUMENTOS

5.1 Os documentos do processo são produzidos no setor ou recebidos/custodiados no setor?

- ☑ Não há documentos neste processo
- ☐ Produzido no setor
- ☐ Documento recebido (fonte externa)

Observação: Como consequência, não há aplicação da classificação e temporalidade de documentos neste processo.

Pág. 06 de 07 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SES 00136669/2026 e o código Z670QAL0.

7. HISTÓRICO DE REVISÕES

Versão nº	***Responsável pela elaboração da IT***	***Data***	***Síntese da Revisão***
01/2026	Marcelo Daniel Barros[1] Douglas Camargo[2] Leandro Ramos da Silva[2] Rubens Rodrigues[2]	01/06/2026	Mapeamento de processo

[1] Especialista em Gestão de Processos EPROC
[2] Servidor

Pág. 07 de 07 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SES 00136669/2026 e o código Z670QAL0.

Assinaturas do documento

Código para verificação: **Z670QAL0**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

MARCELO DANIEL BARROS (CPF: 074.XXX.139-XX) em 01/06/2026 às 17:33:25
Emitido por: "SGP-e", emitido em 15/05/2025 - 17:18:29 e válido até 15/05/2125 - 17:18:29.
(Assinatura do sistema)

"GABRIEL WOLLINGER KOERICH" em 17/06/2026 às 13:03:40
Emitido por: "SGP-e", emitido em 21/03/2019 - 11:27:55 e válido até 21/03/2119 - 11:27:55.
(Assinatura do sistema)

SOLANGE PEREIRA DO NASCIMENTO (CPF: 222.XXX.098-XX) em 22/06/2026 às 16:53:18
Emitido por: "SGP-e", emitido em 27/11/2024 - 12:31:05 e válido até 27/11/2124 - 12:31:05.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0VTXzcwNTlfMDAxMzY2NjlfMTM3NzcyXzIwMjZfWjY3MFFBTDA= ou o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo **SES 00136669/2026** e o código **Z670QAL0** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.